

Prensa Capgemini

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

Capgemini extiende su alianza global con salesforce.com

El objetivo de este plan es dirigir con éxito las experiencias del cliente en la nube

Madrid, 17 de septiembre de 2012 – Capgemini, uno de los principales proveedores de tecnología, consultoría y outsourcing ha anunciado la ampliación de su alianza con salesforce.com, compañía líder en cloud computing, a través de una iniciativa conjunta de crecimiento rápido. Aunque Capgemini ha estado implementando soluciones Salesforce desde 2007, este acuerdo destaca un enfoque global y una estrategia go-to-market conjunta de inversión mutua y liderazgo orientados a conducir con éxito las experiencias de los clientes en la nube. El propósito de esta iniciativa es incrementar los resultados de los próximos dos años y ayudar al creciente número de compañías que buscan transformar sus negocios en empresas sociales¹.

En un mundo más social, móvil y conectado las empresas afrontan una creciente presión por parte de sus clientes, empleados y competidores para integrar e impulsar el poder de la Web social. La nube ha establecido nuevos puntos de referencia en cuanto a lo rápidas, flexibles, rentables y escalables que deben ser las soluciones disponibles para las empresas. A través de este acuerdo, Capgemini y salesforce.com trabajarán conjuntamente para ayudar a las compañías a beneficiarse de las ventajas del cloud y a transformarse estratégicamente en empresas sociales, utilizando un planteamiento integrado paso a paso que ayude a las compañías a reconsiderar la experiencia del cliente, los procesos operacionales y los modelos de negocio.

Capgemini ha lanzado recientemente CustomerConnect Retail, una solución construida sobre la plataforma de Salesforce para ayudar a los retailers a entender mejor a sus clientes. Funciona extrayendo datos de múltiples puntos de contacto con el cliente para crear una vista única y proporcionar un servicio más personalizado y en tiempo real. La solución utiliza técnicas ágiles y el modelo cloud computing que es escalable para proporcionar

¹ Las redes sociales están cambiando de forma dramática la forma de conectarse, compartir y colaborar entre las personas y las empresas. Una empresa social es aquella que transforma eficazmente su negocio para adaptarse a esta nueva realidad e interactúa de una nueva forma con clientes, empleados y cualquiera que sea importante para su negocio.

una experiencia mejorada al cliente a través de múltiples canales, ya sea en las tiendas, online o vía redes sociales.

Capgemini aumentará su capacidad global e invertirá en formación y certificaciones en Salesforce para incidir en su actual CRM, su arquitectura de empresa y prácticas en la nube así como ampliar el número de Centros de Excelencia dedicados a salesforce.com. También desarrollará soluciones sectoriales específicas para telecomunicaciones y servicios financieros, basándose en el compromiso con el cliente, el servicio y la retención y también extenderá su tradicional capacidad de integración de sistemas para la incorporación de los servicios de cloud. Capgemini está ya trabajando con salesforce.com y algunos clientes globales, incluida la compañía suiza Touring Club of Schweiz, la mayor asociación de movilidad de Suiza, para transformar su negocio en una empresa global.

Ernest Gmunder, CIO Touring Club of Schweiz, asegura: *“Seleccionamos a Capgemini para ayudarnos a desarrollar nuestra estrategia de transformación global, mejorar nuestros procesos de negocio y gestionar la implementación de Salesforce y la integración total. Capgemini mostró su compromiso para dar soporte a nuestra estrategia multicanal, basada en una aproximación de “una sola cara al cliente” mejorando la eficacia total de nuestros procesos IT y creando un entorno simple, moderno e intuitivo. Este nuevo entorno se diseñó en menos de 10 meses para satisfacer nuestras ambiciones de crecimiento, las expectativas de servicio de la comunidad Touring Club of Schweiz y proporcionar la agilidad para enfrentar los retos tecnológicos del mañana”.*

George Hu, Chief Operating Officer de salesforce.com afirma que: *“Una de las claves del gran crecimiento de salesforce.com ha sido la dramática expansión de nuestro ecosistema de SI partners. Estamos emocionados por ampliar nuestra alianza con Capgemini para satisfacer la increíble demanda que estamos viendo por parte de nuestros clientes para llegar a ser empresas sociales en toda Europa, Norte América y en el resto del mundo.”*

Salil Parekh, CEO de Application Services One² y patrocinador ejecutivo global de salesforce.com de Capgemini ha señalado que, *“Ser capaz de gestionar e impulsar la explosión de las redes sociales es una oportunidad creciente de negocio y nuestro propósito es ayudar a nuestros clientes en su viajes de transformación social. A través de nuestra alianza ampliada con salesforce.com queremos capitalizar el impulso de marketing de salesforce.com en servicios cloud para empresas y construir sobre nuestras capacidades existentes de CRM social, agregación de cloud y capacidades de transformación digital.”*

² Norte América, Reino Unido, Asia Pacífico (excluyendo China) y el sector de Servicios Financieros

Capgemini es patrocinador Platino de una serie de eventos de salesforce.com incluido Dreamforce en San Francisco, del 18 al 21 de septiembre. Para más información sobre Capgemini y Salesforce.com accede a: www.capgemini.com/salesforce

Acerca de Capgemini

Con alrededor de 120.000 empleados en 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 9.700 millones de euros en 2011.

Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados.

Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience TM, basada en su modelo de producción Rightshore [®].

Rightshore[®] es la marca registrada perteneciente al Grupo Capgemini

Para más información: www.capgemini.com